

Nürnberg

Wirksame Digitalisierung

[22.01.2026] Nürnberg digitalisiert nicht allein das Rathaus, sondern auch die städtischen Unternehmenstöchter – und zählt zu den digitalsten Großstädten Deutschlands. Als Erfolgsfaktor sieht die Stadt die konsequente Ausrichtung der Angebote auf die Nutzenden.

In [Nürnberg](#) kommt die digitale Transformation der Verwaltung gut voran. Wie die fränkische Metropole berichtet, wurde das digitale Angebot für die Stadtgesellschaft und den Bürgerservice in den vergangenen Jahren stark ausgebaut. Im Smart City Index 2025 des Bitkom belegte Nürnberg in der Kategorie Verwaltung zum wiederholten Mal den ersten Platz ([wir berichteten](#)). „Wir bieten mehr als 1.700 digitale Verwaltungsangebote — hinzu kommen die digitalen Angebote unserer städtischen Töchter,“ sagt Oberbürgermeister Marcus König. Die Digitalisierung helfe, knappe finanzielle Spielräume, den demografischen Wandel und den Fachkräftemangel abzufedern – und ermögliche besseren Bürgerservice.

Konsequent nutzerzentriert

Olaf Kuch, Leiter des Direktoriums Bürgerservice, Digitales und Recht, sieht den Schlüssel zum Erfolg in der konsequenten Ausrichtung auf die Nutzenden: „Unsere Digitalisierung wirkt dort, wo wir Prozesse aus Sicht unserer Kundinnen und Kunden neu denken, optimieren und dann digital umsetzen.“ Direktorium Bürgerservice, Digitales und Recht, sieht den Schlüssel zum Erfolg in der konsequenten Ausrichtung auf die Nutzenden: „Unsere Digitalisierung wirkt dort, wo wir Prozesse aus Sicht unserer Kundinnen und Kunden neu denken, optimieren und dann digital umsetzen.“ In den vergangenen fünf Jahren wurde die digitale Infrastruktur in Schulen und öffentlichen Gebäuden ertüchtigt, das Angebot an Online-Diensten ausgebaut und Technologien wie Künstliche Intelligenz oder Prozessautomatisierung eingesetzt. Inzwischen wurden mehr als 3,4 Millionen Mal Anträge online eingereicht; digitale Terminvereinbarungen sind inzwischen für viele Leistungen selbstverständlich, und mehrsprachige Angebote oder Erklärvideos erleichtern Verständnis und Nutzung digitaler Angebote.

Niemand bleibt außen vor

Mit der Bündelung von Dienststellen im Direktorium Bürgerdienste, Digitales und Recht treibt Nürnberg die digitale Transformation der Stadtverwaltung voran. Dabei stehen die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger im Fokus. „Da, wo digitale Lösungen (noch) nicht möglich oder erlaubt sind, schließen wir die Lücken durch analoge und/oder technische Angebote, die einen nötigen Behördengang gut vorbereiten oder erleichtern“, so der Oberbürgermeister. „Zudem wollen wir niemanden von unseren Dienstleistungen ausschließen; wir sind und bleiben auch immer ‚digilog‘.“ Nürnberg ist eine der wenigen Städte, die eine eigene Anlaufstelle für Menschen hat, die Unterstützung bei der Nutzung digitaler Dienste benötigen. Über das Stadtgebiet verteilt wurden zudem mehrere Außenstellen der Bürgerämter und Abholstationen für Dokumente wie Pässe, Ausweise und zuletzt auch Kfz-Zulassungsunterlagen eingerichtet. Mit der Bündelung vieler Dienststellen im neuen Stadthaus Q wird ein breites Angebot für Bürgerinnen und Bürger zentral erreichbar.

(sib)

Stichwörter: Bürgerservice, Nürnberg